BADAN POM

2023

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI BESAR POM DI PADANG

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM..... iii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II 3
PENGUMPULAN DATA SKM 3
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4
2.5 Penentuan Jumlah Responden 4
BAB III 5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 5
3.1 Jumlah Responden SKM 5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 5
BAB IV 7
ANALISIS HASIL SKM 7
5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut 7
5.2 Tren Nilai SKM 7
BAB V 9
KESIMPULAN 9
LAMPIRAN 10
1. Kuesioner 10
2. Hasil Olah Data SKM 10
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 10

BADAN POM

BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PADANG

Jl. Gajah Mada PO Box 172 Padang - Sumbar 25137
Telp. (0751) 7054280, 7055213,Fax. (0751) 7055213, 445241
Email : bpom_padang@pom.go.id,bbpom_padang@yahoo.com

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama	: Drs. Abdul Rahim, Apt., M.Si
NIP	: 196410281991031002
Jabatan	: Kepala Balai Besar POM di Padang
Unit Kerja	: Balai Besar POM di Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggungjawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 15 September 2023

Kepala Balai Besar POM di Padang

Drs. Abdul Rahim, Apt., M.Si

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang (BBPOM di Padang) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Padang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada BBPOM di Padang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPadang yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 (Sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana :** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan :** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan link survei melalui tautan https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPadang yang diberikan pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari s.d April 2023	54
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	8 Mei – 31 Juli 2023	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu II Mei s.d Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus s.d Minggu II September 2023	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan BBPOM di Padang Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel “Krejcie and Morgan” sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017, sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel BBPOM di Padang tahun 2023.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1.	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	17	10
2.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik	7	2
3.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	1	1
4.	Pengujian Obat dan Makanan	31	16
5.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	110	44
6.	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	4	2
7.	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	1	1
Jumlah			**76**

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 76 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	19	25
		Perempuan	57	75
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	18	23,68
		DI/D2/D3	3	3,95
		D4/S1	36	47,37
		S2/Profesi/S3	19	25
3	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	18	23,68
		Pegawai Swasta	6	7,89
		Wiraswasta	8	10,53
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0
		Lainnya	44	57,89
4	Usia	≤ 25 Tahun	28	36,84
		26 – 30 Tahun	11	14,47
		31 – 35 Tahun	8	10,53
		36 – 40 Tahun	18	23,68
		≥ 41 Tahun	11	14,47

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel/aplikasi sapaapip dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	81,67	86,67	90,00	95,00	93,33	96,67	96,67	91,67	93,33	**91,67**
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	91,67	91,67	88,89	83,33	83,33	91,67	91,67	91,67	91,67	**89,51**
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	83,33	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	**96,30**
Pengujian Obat dan Makanan	96,88	98,96	97,22	97,92	97,92	97,92	97,92	95,83	95,83	**97,38**
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	95,45	96,59	95,45	96,59	95,45	97,35	96,97	96,21	96,21	**96,25**

Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	91,67	91,67	94,44	91,67	91,67	100,00	100,00	100,00	100,00	**95,68**
Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	**100**

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	88,98	93,64	4,66
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,40	95,39	4,99
U3	Waktu Penyelesaian	90,96	95,03	4,07
U4	Biaya/Tarif	91,53	96,27	4,74
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,53	95,39	3,86
U6	Kompetensi Pelaksana	91,53	97,37	5,84
U7	Perilaku Pelaksana	96,33	97,15	0,82
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,37	95,61	3,24
U9	Sarana dan Prasarana	91,24	95,83	4,59
	SKM BBPOM di Padang	91,65	95,74	4,09

Keterangan:

Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

5.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 30 Agustus 2023 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Persyaratan	Penerima layanan kurang memahami bahwa persyaratan pemenuhan IP CPPOB sesuai PerBPOM No. 22 Tahun 2021	Menjelaskan kembali pada pelanggan tentang ketentuan persyaratan	15 Oktober 2023	Sony Yulia
		Sistem, mekanisme dan prosedur	Penerima layanan kurang memahami bahwa mekanisme dan prosedur pelayanan penerbitan sertifikat/rekomendasi IP CPPOB telah diupayakan sesederhana mungkin melalui aplikasi	Menyampaikan pada penerima layanan bahwa mekanisme dan prosedur telah disepakati dan disampaikan saat FGD 2023 dan melakukan pendampingan pada penggunaan aplikasi pada proses pendaftaran	15 Oktober 2023	Sony Yulia
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Biaya/Tarif	Penerima layanan menganggap biaya terlalu mahal	Menyampaikan kepada penerima layanan bahwa biaya tarif sesuai Peraturan Pemerintah	15 Oktober 2023	Aria Bogorianti Asgul
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelaku usaha kurang memahami persyaratan penerbitan rekomendasi sertifikat CDOB	Menyampaikan pada penerima layanan bahwa mekanisme dan prosedur telah sesuai dengan PerBPOM No. 25 Tahun 2017	15 Oktober 2023	Aria Bogorianti Asgul
		Waktu Penyelesaian	Penerima layanan salah dalam menghitung waktu layanan	Menyampaikan bahwa waktu layanan terhitung sejak persyaratan dilengkapi dan pembayaran PNBP	15 Oktober 2023	Aria Bogorianti Asgul
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	Persyaratan	Penerima layanan kurang memahami bahwa persyaratan sertifikasi pemenuhan aspek CPKB sesuai dengan PerBPOM No. 33 Tahun 2021	Menjelaskan kembali pada pelanggan tentang ketentuan persyaratan	15 Oktober 2023	Yunila
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penerima layanan kurang memahami bahwa mekanisme dan prosedur pelayanan penerbitan rekomendasi SPA CPKB telah diupayakan	Menyampaikan pada penerima layanan bahwa mekanisme dan prosedur sesuai dengan tahapan proses sertifikasi pada PerBPOM No. 33 Tahun	15 Oktober 2023	Yunila

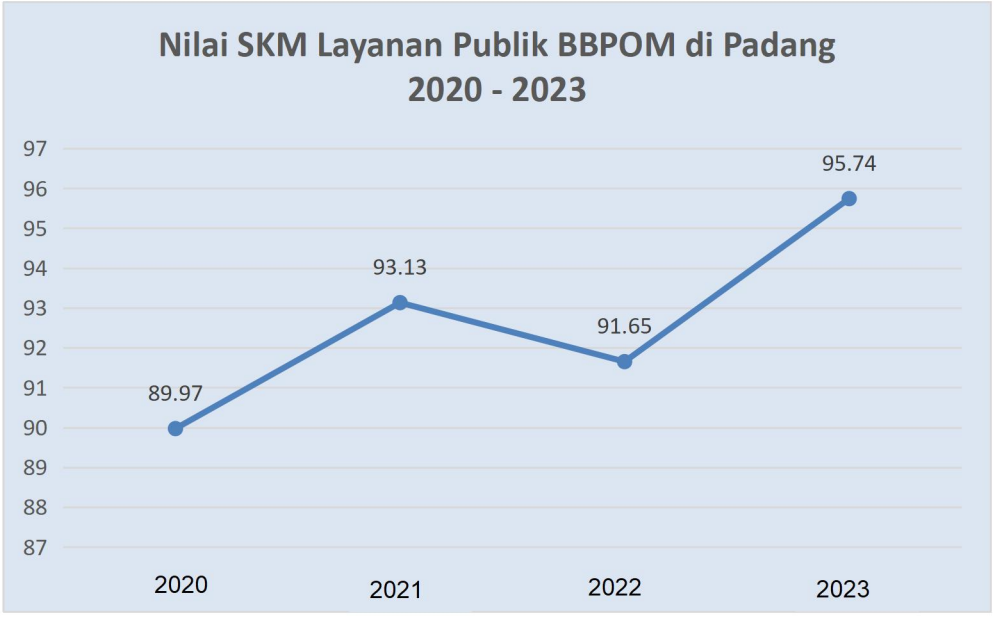
			sesederhana mungkin melalui aplikasi	2021 dan melakukan pendampingan kepada pelaku usaha di aplikasi pada proses penerbitan rekomendasi SPA CPKB		
4	Pengujian Obat dan Makanan	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Penerima layanan kurang memahami alur pengaduan dan timeline tindak lanjut	Menjelaskan pada penerima layanan	15 Oktober 2023	Febi R. Salman
		Sarana dan Prasarana	Penerima layanan terkendala dalam akses aplikasi galamai	Menjelaskan pada penerima layanan	15 Oktober 2023	Febi R. Salman
5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Persyaratan	Penerima layanan kurang memahami bahwa persyaratan berupa identitas pelanggan akan dirahasiakan dan diperlukan untuk menjamin aduan dapat dipertanggung jawabkan	Menjelaskan pada penerima layanan	15 Oktober 2023	Else Dian Pramita
		Waktu Penyelesaian	Penerima layanan ingin segera ada tindak lanjut pengaduan	Menjelaskan pada penerima layanan bahwa beberapa pengaduan perlu tindak lanjut ke lapangan	15 Oktober 2023	Else Dian Pramita
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penerima layanan kurang memahami bahwa mekanisme dan prosedur pelayanan telah diupayakan sesederhana mungkin	Menyampaikan pada penerima layanan bahwa mekanisme dan prosedur telah disepakai dan disampaikan saat FGD 2023	15 Oktober 2023	Else Dian Pramita
6	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	Persyaratan	Penerima layanan kurang memahami bahwa persyaratan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB sesuai dengan PerBPOM No. 14 Tahun 2021	Menjelaskan kembali pada pelanggan tentang ketentuan persyaratan	15 Oktober 2023	Dilla Savera
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penerima layanan kurang memahami bahwa mekanisme dan prosedur pelayanan penerbitan rekomendasi SPA CPOTB bertahap telah diupayakan sesederhana mungkin	Menyampaikan pada penerima layanan bahwa mekanisme dan prosedur sesuai dengan tahapan proses sertifikasi pada PerBPOM No. 14 Tahun 2021	15 Oktober 2023	Dilla Savera
		Biaya/Tarif	Penerima layanan menganggap biaya terlalu mahal	Menyampaikan kepada penerima layanan bahwa biaya tarif sesuai Peraturan Pemerintah	15 Oktober 2023	Dilla Savera
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penerima layanan kurang memahami bahwa mekanisme dan prosedur pelayanan penerbitan rekomendasi SPA CPOTB bertahap telah diupayakan sesederhana mungkin melalui aplikasi	Menyampaikan pada penerima layanan bahwa mekanisme dan prosedur telah sesuai dengan PerBPOM No. 14 Tahun 2021 dan melakukan pendampingan kepada pelaku usaha di aplikasi pada proses penerbitan rekomendasi SPA CPOTB bertahap	15 Oktober 2023	Dilla Savera

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Bisa lebih aware terhadap potensi UMKM yg butuh bimbingan	Meningkatkan pendampingan terhadap pelaku usaha dalam memperoleh izin edar	15 Oktober 2023
		Berikan penyuluhan secara berkala kepada pelaku usaha	Melakukan pendampingan terhadap konsumen	15 Oktober 2023
2.	Pengujian Obat dan Makanan	Agar di tambah hari pelayanan sabtu dan minggu	Pelayanan di luar jam layanan dapat dilaksanakan secara on call	15 Oktober 2023
3.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Semoga penyuluhan mengenai BPOM ini dapat terus dilaksanakan diberbagai tempat	Memperbanyak konten edukasi di media sosial, publikasi kegiatan sosialisasi	15 Oktober 2023
		Lebih sering dilakukan sosialisasi ke masyarakat		15 Oktober 2023

5.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BBPOM di Padang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga tahun 2023 meskipun terjadi penurunan pada tahun 2022 terhadap penilaian layanan publik BBPOM di Padang.

BAB V
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evalusai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,74. Nilai SKM ini menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, biaya/tarif, sistem, mekanisme dan prosedur.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi pelaksana dan Perilaku pelaksana.

Padang, 15 September 2023
Kepala Balai Besar Pengawas Obat
dan Makanan di Padang

Drs. Abdul Rahim, Apt., M.Si
NIP. 196410281991031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Padang
Tahun 2023

1 RESPONDEN Keterangan Identitas | 2 PELAYANAN Jenis Layanan | 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik | 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi | 5 SARAN & MASUKAN Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?
- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?
- Sangat Lambat
- Lambat
- Kurang Cepat
- Cukup Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?
- Sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Cukup Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
- Sangat Tidak Memadai
- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Cukup Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?
- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Cukup Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?
- Sangat Tidak Baik
- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- ○ Sangat Tidak Lengkap
- ○ Tidak Lengkap
- ○ Kurang Lengkap
- ○ Cukup Lengkap
- ○ Lengkap
- ○ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

- ○ Sangat Tidak Sesuai
- ○ Tidak Sesuai
- ○ Kurang Sesuai
- ○ Cukup Sesuai
- ○ Sesuai
- ○ Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

- ○ Sangat Tidak Setuju
- ○ Tidak Setuju
- ○ Kurang Setuju
- ○ Cukup Setuju
- ○ Setuju
- ○ Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

- ○ Sangat Tidak Sesuai
- ○ Tidak Sesuai
- ○ Kurang Sesuai
- ○ Cukup Sesuai
- ○ Sesuai

2. Hasil Olah Data SKM dari Aplikasi Sapa Apip (https://sapaapip.pom.go.id)

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	11/07/2023 09:10	Arif budiman	43	Laki laki	811661001	S1	Wiraswasta	Randang Tigoka	100	4	5	5	4	5	6	6	6	6	5	5	Dengan adanya proses pengurusan izin secara online lebih memudahkan dari segi efektifitas biaya dan waktu. Semoga kedepan semakin baik lagi. Dan utk petugas yg audit kelapangan memang sangat kompeten dibidangnya. Paham utk memberikan arahan saran dan masukan dalam proses verifikasi CPPOB.
2	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	18/07/2023 12:57	Mardewita	41	Perempuan	85374334483	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	PT COCOMAS	100	5	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	
3	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	21/07/2023 23:03	Sudi Ani Wahyu Ningrum	28	Perempuan	82285379390	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	BUMDes ANDESKA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan ????????
4	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	31/07/2023 12:03	Elfa nelis	58	Perempuan	81363441291	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Wakatu rendang	100	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	Bisa lebih aware terhadap potensi UMKM yg butuh bimbingan
5	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	31/07/2023 12:39	Dini Lestari	48	Perempuan	85363615087	S1	Wiraswasta	UMKM Parakno Farm	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	semoga tetap selalu melayani dengan sepenuh hati
6	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	31/07/2023 13:21	Muhammad Farhan	23	Laki laki	85363330005	S1	Lainnya	Wakatu rendang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat baik, tidak ada saran berlebih karena semua pegawai sangat baik, harapan semoga hal kebaikan dan semnagt seperti ini tetep dapat di pertahankan oleh dinas terkait ????
7	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	31/07/2023 15:58	Hanif Indra	42	Laki laki	8126699999	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	CV Harapan Indah	50	2	3	5	5	4	6	6	6	6	6	6	
8	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	31/07/2023 18:36	MUHAMAD SYAHROZI ABDAN SYAKURA	28	Laki laki	85274452004	S1	Wiraswasta	PT. KAYUARO BERKAH TIRTA	90	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	Kualitas Pelayanan dan Pemberian Informasi Kepada Pelaku Usaha Sangat Bagus dan Fast Respon, Semoga Selalu Dipertahankan Pelayanan Yang Prima Seperti Ini
9	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	02/08/2023 15:32	Takarino Prama Arta	58	Laki laki	82284212188	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Cv.lotus aquarindo jaya lestari	100	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Berikann penyuluhan secara berkala kepada pelakubusaha
10	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	08/08/2023 13:51	Arief Jayuska	41	Perempuan	8116635333	S1	Wiraswasta	PT. Jayuska Agri Persada	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima Kasih
11	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	04/07/2023 14:39	Lethifia	33	Perempuan	85263354433	S1	Pegawai swasta	PT.Marsilvic Jaya	100	6	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	Terimakasi selalu memberikan pelayanan yang cepat dan pegawainya selalu ramah, semoga tetap selalu memberikan pelayanan yg terbaik
12	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	04/07/2023 15:49	Nike anggraini	34	Perempuan	82391857910	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	Pbf	85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Bpom lebih baik lgi!!semangatt
13	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	29/07/2023 17:44	Ika Ambarlina	31	Perempuan	89522860964	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV Amna Kab Aromaterapi	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Bpom padang oke, keep it up. ??????????????????????????

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
13	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	29/07/2023 17:44	Ika Ambarlina	31	Perempuan	89522860964	≤ SMA/Sederajat	Wiraswasta	CV Amna Kab Aromaterapi	100	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Bpom padang oke, keep it up. ??????????????????????
14	Pengujian Obat dan Makanan	24/07/2023 12:52	M ZIKRI Ghazali	28	Laki laki	82386283939	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Tanah Datar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan bagus, baik dan Transparan Semoga BPOM Padang Jaya Selalu
15	Pengujian Obat dan Makanan	24/07/2023 15:20	Ira Nofriati	44	Perempuan	81276867815	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman	100	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	
16	Pengujian Obat dan Makanan	24/07/2023 15:30	Hendrison	27	Laki laki	81270703226	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Pariaman	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
17	Pengujian Obat dan Makanan	25/07/2023 08:16	Herlin Ernita H, S.Farm	40	Perempuan	82284523715	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kota Pariaman	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semakin dan semakin TOP lagi. Bravo BBPOM Padang
18	Pengujian Obat dan Makanan	25/07/2023 08:30	Resita Sandra	48	Perempuan	85363711368	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kota Padang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semangat selalu menjadi yang terbaik
19	Pengujian Obat dan Makanan	25/07/2023 09:21	Rina Susilawati, S.Si,Apt	48	Perempuan	82170906549	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Dinkes Kab. Lima Puluh Kota	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
20	Pengujian Obat dan Makanan	25/07/2023 09:27	Sofya Eka Masti	34	Perempuan	85374255728	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Pangan Provinsi Sumbar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan dan lebih ditingkatkan pelayanan yang sudah baik
21	Pengujian Obat dan Makanan	25/07/2023 10:50	Intan ramadhani, S.H	28	Perempuan	81258132381	S1	PNS/TNI/Polri	Polres Agam	100	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	Semoga lebih baik lagi
22	Pengujian Obat dan Makanan	25/07/2023 14:40	Budi Haryoko	26	Laki laki	82215286308	S1	PNS/TNI/Polri	Ditresnarkoba	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Mantab
23	Pengujian Obat dan Makanan	26/07/2023 12:57	Apt. Winny resmana, s. Farm	39	Perempuan	85278297856	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas kesehatan	100	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Utk kedepan semoga lebih baik lagi pelayanannya
24	Pengujian Obat dan Makanan	26/07/2023 14:01	Mery febriyeni	45	Perempuan	8126725007	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinas kesehatan Kota Padang Panjang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanana sdh sangat baik.. Fasilitas sangat nyamaan.. Pokoknya okeee BGT...
25	Pengujian Obat dan Makanan	26/07/2023 10:20	Mega Sri Ayu	54	Perempuan	81363809944	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kota Padang Panjang	100	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah sangat baik, fasilitas di ruang tunggu sangat nyaman.
26	Pengujian Obat dan Makanan	31/07/2023 08:46	Melila Yorissa, S. Farm	38	Perempuan	81363137310	S1	PNS/TNI/Polri	Dinas kesehatan	70	5	6	5	6	6	5	5	5	6	5	5	Pertahankan pelayanan yang bagus
27	Pengujian Obat dan Makanan	08/08/2023 10:54	Rosteti	42	Perempuan	81163219801	S1	Lainnya	Polres Pasaman Barat	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga dipertahankan yg sudah baik dan ditingkatkan lagi
28	Pengujian Obat dan Makanan	08/08/2023 13:09	Finto Bapanda	30	Laki laki	81276038383	≤ SMA/Sederajat	PNS/TNI/Polri	Polres Pasaman	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Agar di tambah hari pelayanan sabtu dan minggu
29	Pengujian Obat dan Makanan	08/08/2023 13:11	Afri Melda Santi	40	Perempuan	81363398059	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Dinas Kesehatan Kabupaten	95	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	BPOM sangat baik dalam pelayanan????
30	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	15/06/2023 21:14	Anang Syahri Marta Saputra	24	Laki laki	81367677330	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	UNIVERSITAS PERINTIS INDONESIA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanannya Sangat Memuaskan, Mudah dan Cepat.
31	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	20/06/2023 17:22	Annisa Nadhifa Helmi	23	Perempuan	81266852275	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT MPI Cabang Padang	100	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	Semoga tetap konsisten memberikan pelayanan yg ramah, cepat dan tepat
32	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	04/07/2023 12:23	Sabbrina Adella	22	Perempuan	89504694748	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas bung Hatta	100	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	

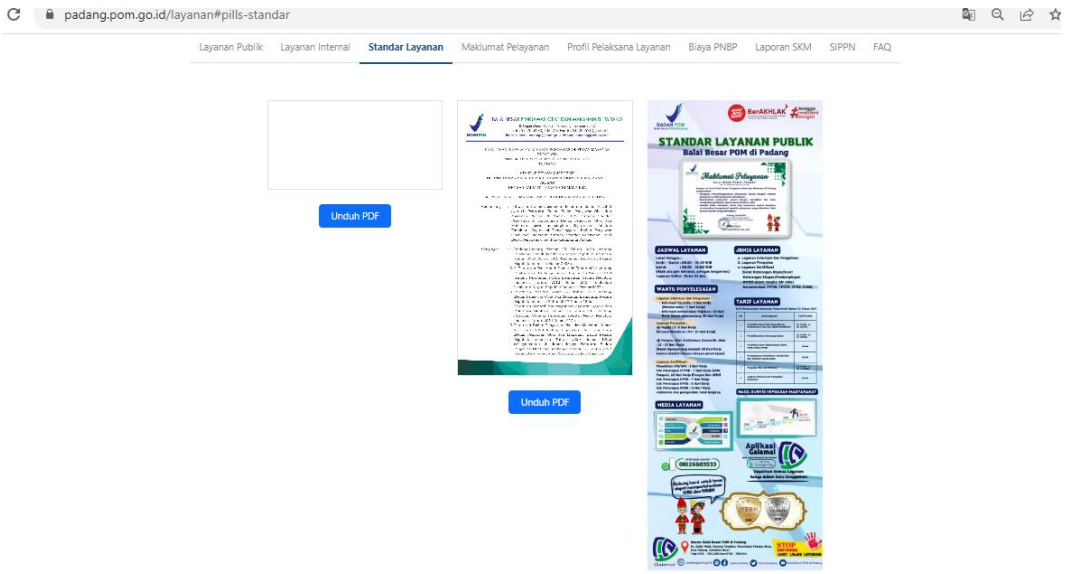
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3			U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
33	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/06/2023 13:39	Loli Yulita	32	Perempuan	85356922988	S1	Wiraswasta	Pelaku Usaha	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan dan Semoga jadi lebih baik lagi
34	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	05/07/2023 13:24	Annisa Yeli Pratama	19	Perempuan	85213984384	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Andalas	100	4	4	4	4	5	6	5	6	5	5	5	
35	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/07/2023 10:38	Yanti Yunita	46	Perempuan	85376135556	S1	Lainnya	SD Islam Darul Makmur	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sudah baik namun perlu peningkatan
36	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/07/2023 10:49	Ummul Khaira	22	Perempuan	82247454825	S1	Lainnya	Donat Khaira	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga penyuluhan mengenai BPOM ini dapat terus dilaksanakan diberbagai tempat
37	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/07/2023 11:05	Meri Indriani	23	Perempuan	82391703800	S1	Lainnya	MDTA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Lebih sering dilakukan sosialisasi ke msayarakat
38	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/07/2023 11:48	Melridha Mutiara Andania	37	Perempuan	82169057314	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Universitas Baiturrahmah	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan pengaduan dan informasi obat sudah sangat memenuhi ekspektasi dalam hal kinerja dan pelayanan publik. Harap dipertahankan dan ditingkatkan kualitas kinerja dan pelayanan publik agar dapat mempertahankan penilaian baik dari masyarakat
39	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24/07/2023 13:02	Siti Khuzaimah	53	Perempuan	85767488860	S1	Lainnya	Sekolah TK	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Alhamdulillaah sudah sesuai dengan harapan masyarakat..lanjutkan
40	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/07/2023 10:23	Anjelli Putri Gunawan	23	Perempuan	82260778390	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Jambi	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	BBPOM Padang sudah baik dalam segala pelaksanaannya, untuk kedepannya semoga dipertahankan serta ditingkatkan menjadi lebih baik dari yang baik..
41	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/07/2023 14:09	Yuli fatma	25	Perempuan	82268397462	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	Universitas perintis Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Menurut saya semua sudah sesuai ketentuan dan semua keluhan teratasi
42	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	25/07/2023 18:57	Okta Fera	30	Perempuan	81374500424	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	Universitas Perintis Indonesia	100	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6	Pelayanannya sudah bagus...terus pertahankan dan ditingkatkan.
43	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 09:29	Elya Nova	38	Perempuan	81363214348	S2/Profesi/S3	PNS/TNI/Polri	Dinkes Kab. Pasaman Barat	100	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	6	Semoga Balai Besar POM Padang tambah maju dan sukses lagi kedepannya
44	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 14:39	Nabila Pirsa	23	Perempuan	82181768873	S1	Pelajar /mahasiswa	Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terima kasih atas informasinya
45	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	27/07/2023 14:40	Fatimah Lia Damayanti	23	Perempuan	82172934350	S1	Pelajar /mahasiswa	Universitas Bung Hatta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Baik
46	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	28/07/2023 10:41	Tiara Natasha	22	Perempuan	83809988658	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Bung Hatta	50	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga balai besar pom Padang bersama tim semangat dalam melindungi masyarakat kota Padang dari produk obat dan Makanan yang berbahaya. Terimakasih untuk Bpom Padang bersama tim
47	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/07/2023 07:54	Risa Oktalivia	21	Perempuan	81270338755	S1	Pelajar /mahasiswa	Universitas PGRI sumbar	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
48	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/07/2023 08:14	ali.akbar	54	Laki laki	81363767752	D1/D2/D3	Pegawai BUMN/D	Kimia farma	90	5	5	6	6	5	6	5	5	6	4	5	Semoga BBPOM semakin maju dan jaya utk indonesia

No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3		U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
48	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/07/2023 08:14	ali.akbar	54	Laki laki	81363767752	D1/D2/D3	Pegawai BUMN/D	Kimia farma	90	5	5	6	6	5	6	5	5	6	4	5	Semoga BBPOM semakin maju dan jaya utk Indonesia
49	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/07/2023 09:37	Feby Yeriska	22	Perempuan	81315315751	S1	Pelajar /mahasiswa	Universitas Negeri Padang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
50	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	29/07/2023 19:21	Dewi maria	43	Perempuan	85272723145	D1/D2/D3	Lainnya	Dinas Perdagangan Koperasi dan Usaha Kecil dan mikro	100	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	Pelayanan sangat baik dan memuaskan
51	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/07/2023 15:40	Karin Ratu Aniya	19	Perempuan	83172498639	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	universitas Andalas	70	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	sebaiknya lebih diperhatikan lg untuk
52	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/07/2023 23:42	Aminah	52	Perempuan	83167222911	≤ SMA/Sederajat	Lainnya	-	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
53	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	30/07/2023 23:50	Anshoru	27	Laki laki	82262108271	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	Universitas Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
54	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 06:34	Henri	26	Laki laki	85691603397	S1	Pelajar /mahasiswa	Universitas Syiah Kuala	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
55	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 09:53	Dimas Athar Hakim	17	Laki laki	83179271114	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	sman 10 padang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semangat
56	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 10:17	Holy mutia	36	Perempuan	81267058000	S1	Lainnya	Cv gelora enterprise	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Untuk kedepanny BPOM lebih baik lagi..
57	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 11:03	M.qadri Novaldi putra	26	Laki laki	83176449299	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Upertis	100	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	Semua sudah dilakukan dengan baik, rasa nya tidak ada saran yg harus diberikan
58	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 11:08	YOLANDA DWI PRASTICA	31	Perempuan	81293939700	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMN/D	PT Taspen (Persero)	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan layanan primanya.
59	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 11:14	Hj. JANEWARTI, S. Pd	52	Perempuan	81266672353	S1	PNS/TNI/Polri	SDN 05 2 x 11 Kayutanam Padang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Agar dipertahankan dan selalu ditingkatkan semua jenis pelayanan utk masa mendatang
60	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 11:18	OKTA JANTUR ANGGIT PRESTA	31	Laki laki	82230303567	S1	Pegawai BUMN/D	PT Taspen (Persero)	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Kinerja layanan yang sangat baik dan memuaskan.
61	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 11:28	Rirln indriany Gusti, S. Pd. GSD	26	Perempuan	81266605609	S1	Lainnya	SDN 05 2x11 Kayutanam Padang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan selalu mutu dan kualitas pelayanan
62	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 11:34	Eza Permata Sari	23	Perempuan	81273980144	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	Universitas Perintis Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga BBPOM padang tetap konsisten dalam memberikan layanan dan tanggapan yang cepat terhadap aduan masyarakat ????
63	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	31/07/2023 11:53	Syafridawati, S. Pd SD	51	Perempuan	82169724109	S1	PNS/TNI/Polri	SDN 05 2X11 KAYUTANAM	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan pelayanan dan mutu
64	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/08/2023 12:59	Ari Saputra	26	Laki laki	82171995664	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	UPERTIS	100	5	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	Semoga pelayanan di bbpom padang semakin lebaik baik lagi
65	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/08/2023 13:23	Rafigha Gusjelita Absa	21	Perempuan	82285638453	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Negeri Padang	90	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	Pelayanan di BPOM padang lebih ditingkatkan lagi

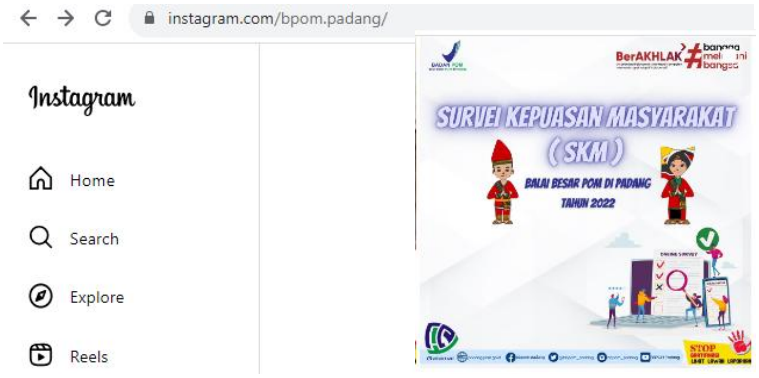
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Presentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3		U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
65	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/08/2023 13:23	Rafigha Gusjelita Absa	21	Perempuan	82285638453	≤ SMA/Sederajat	Pelajar /mahasiswa	Universitas Negeri Padang	90	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	Pelayanan di BPOM padang lebih ditingkatkan lagi
66	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/08/2023 13:27	Indah lusyana	24	Perempuan	82241749462	S1	Pelajar /mahasiswa	Universitas perintis	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
67	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/08/2023 13:30	Indah permata sari	24	Perempuan	89626700954	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	Universitas perintis Indonesia	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Tidak ada
68	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/08/2023 13:32	Fery Lidiya Assyifa	23	Perempuan	82294958331	S2/Profesi/S3	Pelajar /mahasiswa	Universitas Perintis Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
69	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/08/2023 13:34	Nada nursuhaimi	25	Perempuan	85374097419	S1	Lainnya	Upertis	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Bagus sekali
70	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/08/2023 13:36	Tolan, S.Pd	31	Laki laki	81266053130	S1	Pegawai swasta	SMA IT INSAN CENDEKIA PAYAKUMBUH	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Selalu menjaga komitmen agar pelayanan terbaik selalu diberikan kepada orang yg membutuh. Kemudian, TERBAIK UNTUK BPOM SUMBAR kota padang.
71	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/08/2023 13:41	Nurul Izza	21	Perempuan	81384852510	S1	Pelajar /mahasiswa	Universitas Andalas	100	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	adminnya ramah, semua pertanyaan saya dijawab dengan jelas dan mudah dimengerti. well, so far so good. 11/10 ????
72	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/08/2023 13:44	Relin	29	Perempuan	81268515555	S2/Profesi/S3	Peneliti/dosen	Unbrah	100	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	????
73	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	08/08/2023 13:47	Haqil Triyatdipa	21	Laki laki	82382895084	S1	Pelajar /mahasiswa	Universitas Negeri Padang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
74	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang	29/07/2023 17:45	Ferry Gunawan	42	Laki laki	85383882340	S1	Wiraswasta	Fausta Berjaya	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Agar dipertahankan pelayanan yang sudah sangat baik ini.
75	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang	30/07/2023 20:53	apt.Winny Rhamadani,S.Farm	26	Perempuan	81275840760	S2/Profesi/S3	Lainnya	CV Nutri Pro	100	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	Semoga Balai Besar POM di Padang selalu memberikan pelayanan yg terbaik.
76	Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	31/07/2023 11:26	Devina Miranda	26	Perempuan	82381422222	S1	Pegawai swasta	PT Padang Raya Cakrawala	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga pelayanan BPOM Padang dapat dipertahankan dan tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pengguna jasa.

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

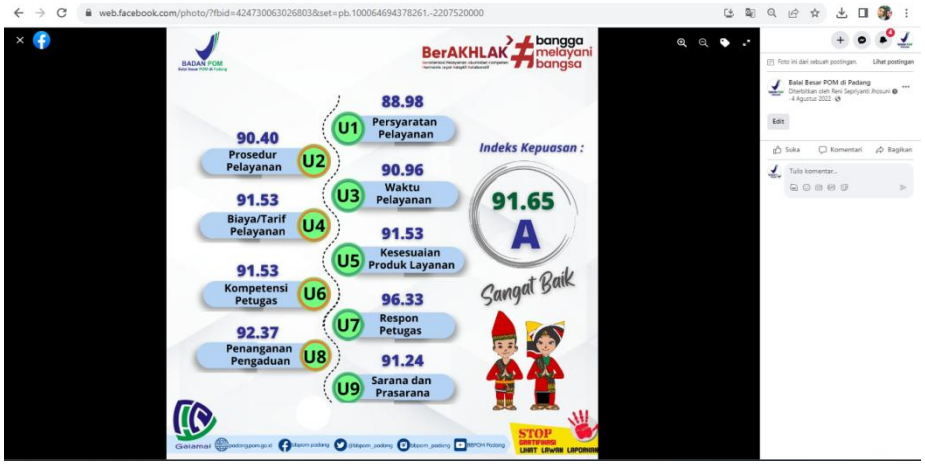
Publikasi Hasil SKM di Subsite : https://padang.pom.go.id/



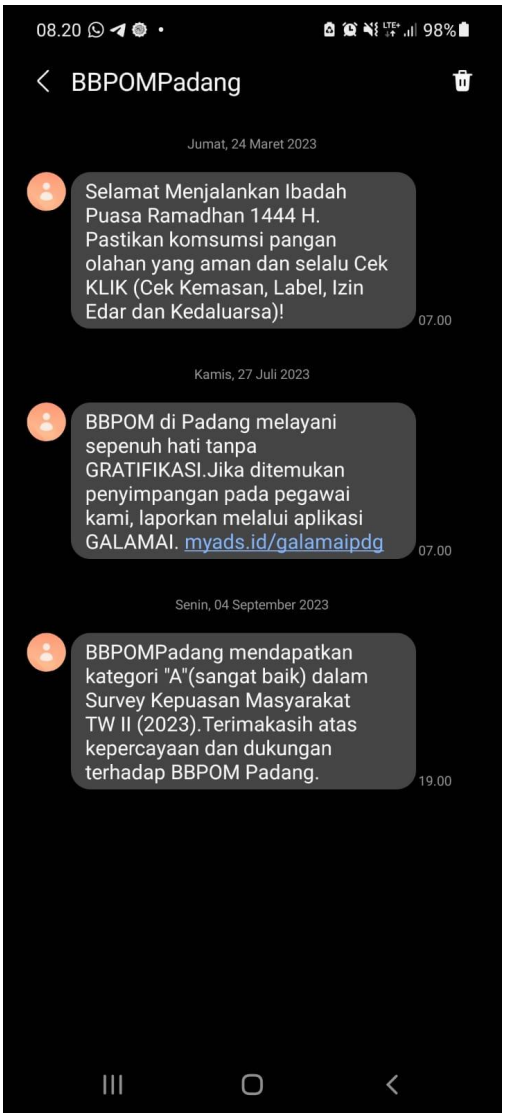
Publikasi Hasil SKM di Media Sosial :



Publikasi Hasil SKM di Media Sosial :



Publikasi Hasil SKM melalui SMS Blast :



Publikasi SKM melalui media cetak :

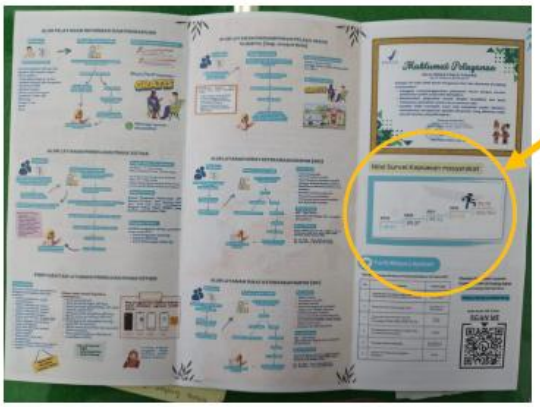
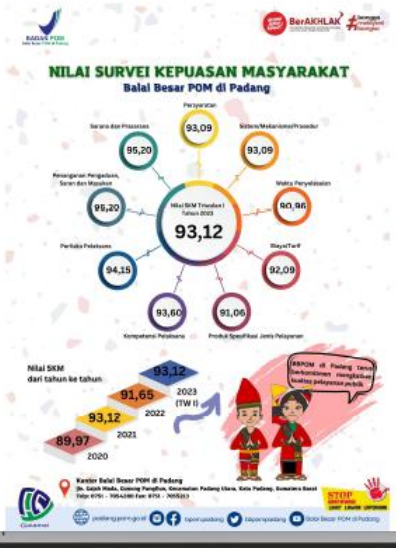
SERBANEKA

Pengakuan, Penghormatan dan Pelestarian Terhadap Budaya Kerajaan

Kami Hadir Melayani Anda
Semakin Dekat

STANDAR LAYANAN PUBLIK
Balai Besar POM di Padang

PENERIMAAN MAHASISWA BARU
PASCASARJANA

Publikasi SKM melalui media elektronik :
https://drive.google.com/drive/u/0/folders/14slWU2II5yd1DdclkiYik6MqclHSQ69d

Publikasi SKM melalui leaflet, banner dan poster :